

Sistema de **Atención Integral**



Informe del comportamiento de las Atenciones y PQRS
Tercer Trimestre 2025

Introducción

La información contenida en el presente informe presenta un panorama integral de las solicitudes, consultas y PQRS recibidas a través de los diferentes módulos y canales de atención a disposición del Sistema de Atención Integral (SAI) y gestionadas por los distintos actores del metasistema.

El análisis se realiza con base en los principales indicadores de gestión: volumen de solicitudes, temas de requerimiento, tiempos de respuesta, niveles de satisfacción y desempeño de los canales de atención durante el tercer trimestre de 2025.

A partir del análisis de los datos consolidados, se evidencia el fortalecimiento de la trazabilidad de las solicitudes, la optimización de los procesos y el nivel de satisfacción general por parte de los usuarios, lo que reafirma el compromiso del SAI con la calidad del servicio y el mejoramiento continuo.

El objetivo del informe es ofrecer un mapeo general que permita identificar los avances y oportunidades de mejora en la gestión de la atención, los cuales impactan directamente en la experiencia de aspirantes, estudiantes, egresados y demás grupos de interés. Asimismo, se destacan los resultados cuantitativos más relevantes, las tendencias de comportamiento y las acciones orientadas al fortalecimiento de la cultura del buen servicio Unadista, basada en la eficiencia, la empatía y la excelencia en la atención.

Comportamiento de Atenciones y PQRS por Canal

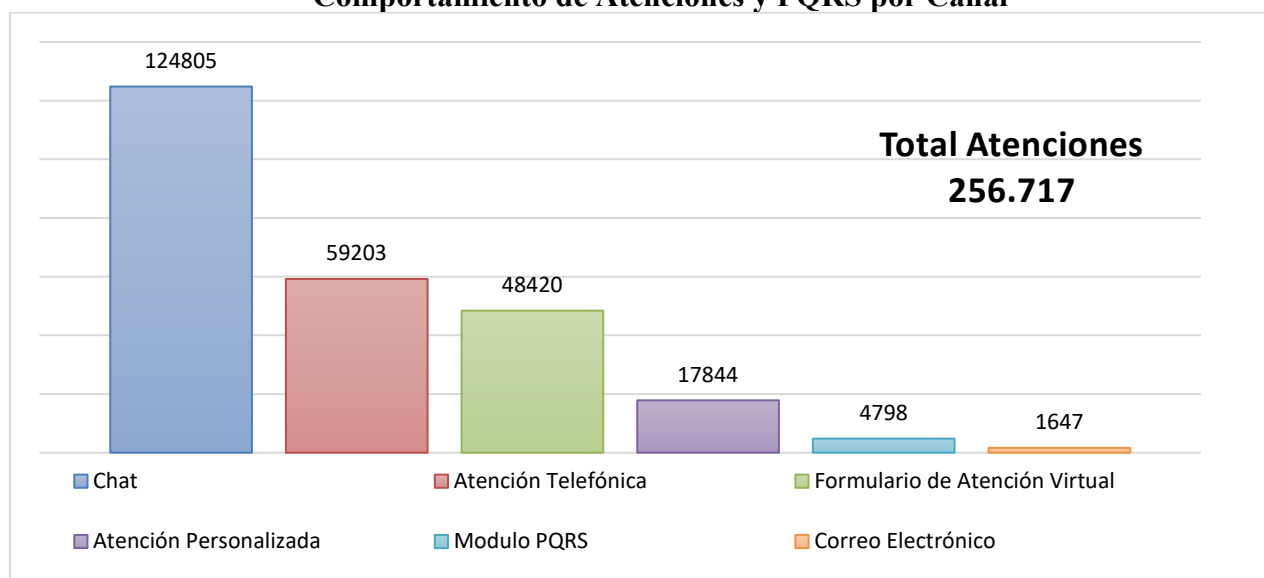


Gráfico 1: Sistema de Atención Integral- SAI - SII 5.0

En el tercer periodo del 2025 se gestionaron 280.126 solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de atención institucionales, el Chat en Línea fue el canal más utilizado, con 124.805 atenciones correspondiente al 48,6% del total. Por otra parte, la atención Telefónica con un 23.1% y el Formulario de Atención Virtual ingresó el 18.9% y la atención personalizada con un 7.0%, siendo estos los canales más utilizados, que permite tener respuestas inmediatas, rápidas y/o de autogestión.

De otra forma, los canales habilitados para radicar de manera asincrónica como el Módulo de PQRS con el (1,9%), y Correo Electrónico con el (0,6%) facilitaron la atención proporcionalmente con baja participación.

Este comportamiento establece como un indicador favorable de eficiencia y efectividad de la atención, dado que el porcentaje de radicación de PQRS frente a la alta atención gestionada sugiere que el grueso de las solicitudes es atendido en forma oportuna y satisfactoria en los canales primarios, sin requerir que pasar por procesos de reclamos o escalamiento. En síntesis, los resultados explican la gestión institucional eficiente, con canales de atención instalados, alta capacidad de atención que coadyuva al fortalecimiento de la cultura del buen servicio Unadista y a la mejora continua del SAI.

Comportamiento de los tiempos de respuesta por Canal de Atención

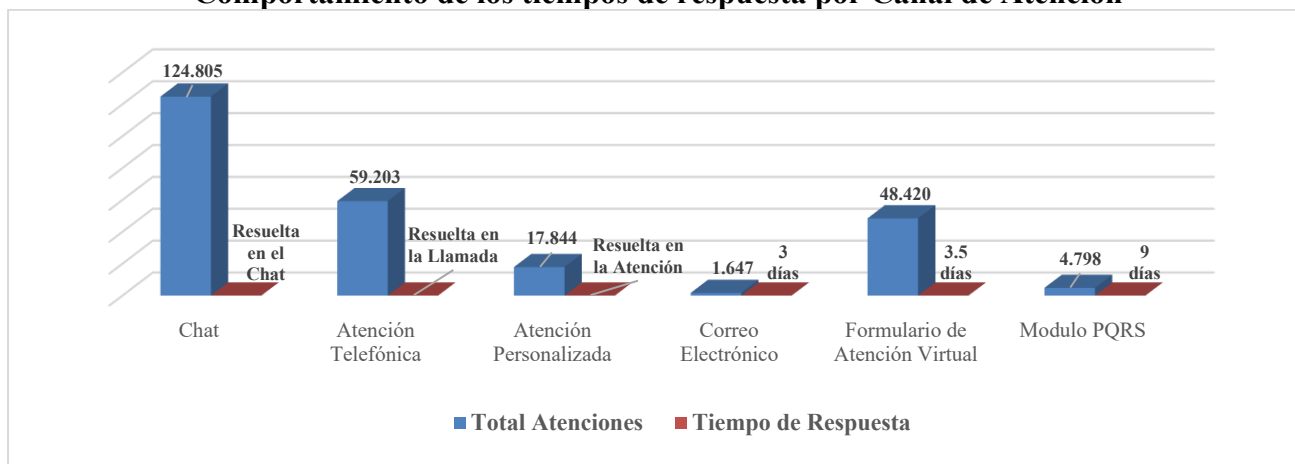


Gráfico 2: Sistema de Atención Integral- SAI - SII 5.0

La atención presencial, la atención telefónica y el chat en línea se destacan entre los canales que permiten brindar respuestas y orientaciones inmediata a los usuarios. Estos medios son sincrónicos, lo que permite mantener un contacto directo y cercano con el usuario, lo cual favorece la rapidez en la resolución de solicitudes y permite también agilidad en la atención de requerimientos de simple resolución o urgentes.

Por otra parte, el correo electrónico presenta un tiempo promedio de respuesta de 3 días, lo que pone de manifiesto eficiencia en la atención asincrónica, puesto que facilita el envío de información específica u orientaciones sobre temas concretos.

El Formulario de Atención Virtual presenta un tiempo promedio para este trimestre de 3,5 días, siendo uno de los canales más utilizados por los usuarios. Al tratarse también de un medio asincrónico, el tiempo de respuesta puede variar según la complejidad de las solicitudes y las validaciones requeridas.

El Módulo de PQRS plantea el mayor tiempo promedio de respuesta (9 días), lo que se entiende por la naturaleza formal de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que requieren mayor análisis, revisión de soportes, etc., lo que implica mayor plazo en la atención.

En términos generales, el promedio general de atención en los canales asincrónicos es de 5 días, reflejando un desempeño eficiente y aceptable, aunque el tiempo requerido para la gestión de las PQRS incide en el incremento del promedio general.

Comportamiento de Temas Más Recurrentes en Atención y PQRS

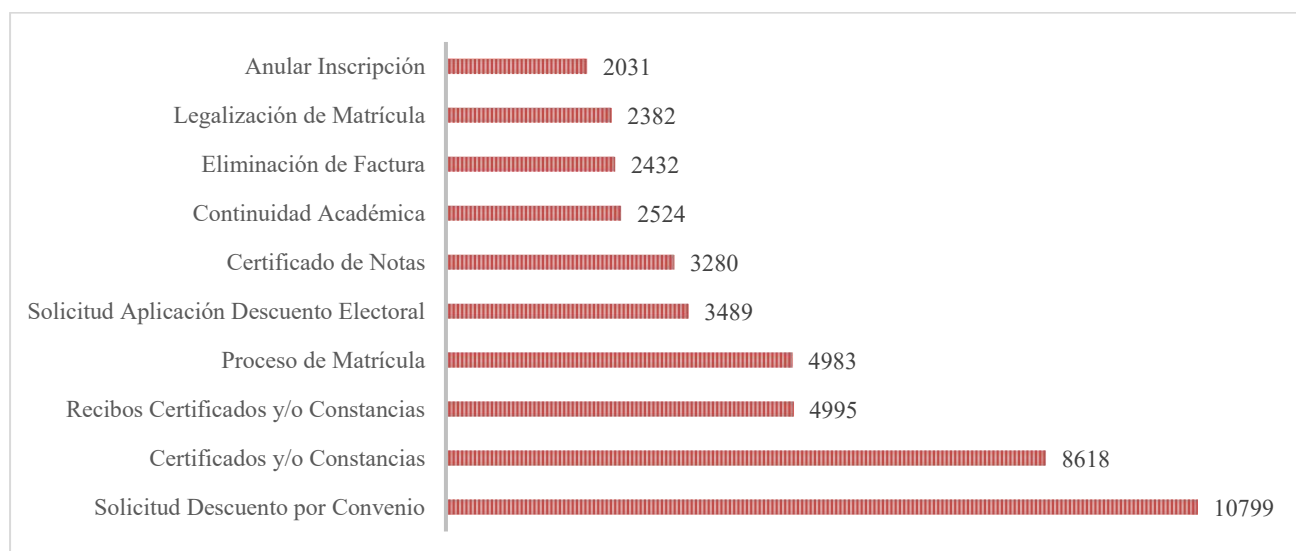


Gráfico 3: Sistema de Atención Integral- SAI - SII 5.0

Los temas con mayor número de registros de solicitudes corresponden a trámites administrativos y financiero, siendo las necesidades más comunes de los estudiantes al hacer uso de los servicios institucionales.

El tema "Solicitud de Descuento convenio" es el primer tema del listado con mayor número de solicitudes, con 10.799, lo cual indica una alta demanda vinculada a los descuentos necesario para formalizar la matrícula.

En segundo lugar, se encuentra la "Certificaciones y constancias" con 8.618 registros, seguida del "Recibo de pago - Certificados y Constancias" con 4.995 lo que sugiere que existe una relación directa entre los procesos financieros y de descuentos, donde los estudiantes requieren acompañamiento para aplicar correctamente los beneficios o generar pagos.

Otros temas relevantes como la "Proceso de Matrícula" (4.983) y la "Aplicación descuento electoral" (3.489) también evidencian la necesidad de claridad en los procedimientos de registro y aplicación de beneficios económicos, lo cual plantea oportunidades de mejora en los mecanismos de orientación y autogestión del estudiante.

Finalmente, los temas como "Certificado de Notas" (3.280), "continuidad académica" (2.524) y "Eliminación de factura" (24.32), aunque con menor volumen, continúan siendo representativos en la gestión de la atención, al estar asociados a momentos clave del ciclo académico del estudiante.

En conjunto, estos datos permiten concluir que la mayor carga operativa del proceso está concentrada en la gestión de trámites administrativos y financieros de los estudiantes, para la culminación de su matrícula, lo que reafirma la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias de automatización, autogestión y comunicación preventiva, con el fin de mejorar la eficiencia del servicio y reducir la recurrencia de solicitudes repetitivas.

Comportamiento de PQRs por Tipo de Solicitud

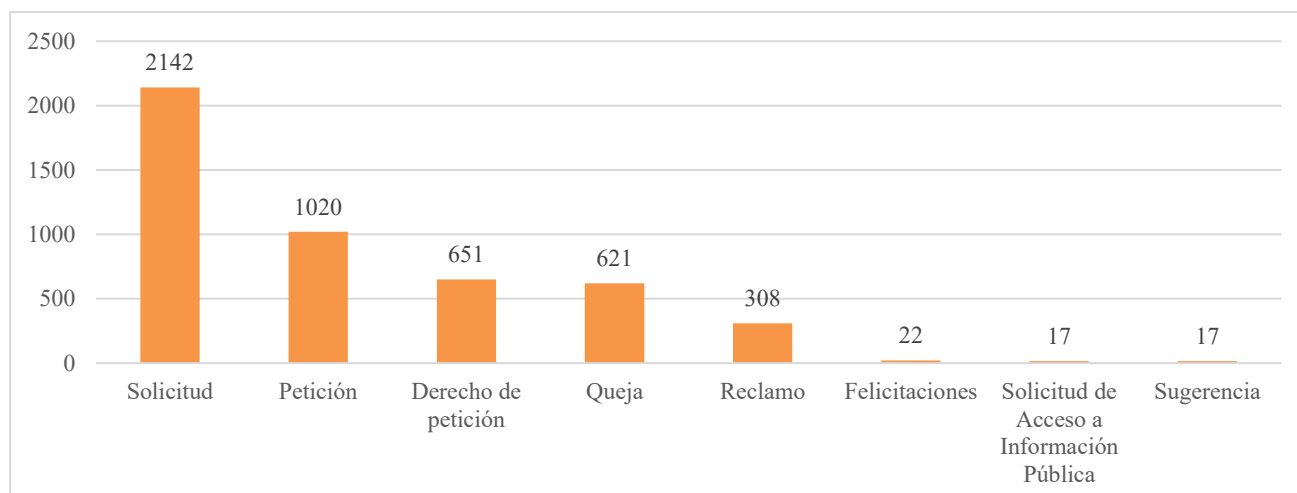


Gráfico 5: Sistema de Atención Integral- SAI - SII 5.0

Para el tercer trimestre 2025 se recibieron un total de 4.798 pqr que equivalen al 1,9% del total de las solicitudes.

En su distribución por tipo encontramos que las de tipo “Solicitud” es el más frecuente, con 2.142 registros (44,6%), seguido por las “Peticiones” con 1.020 registros (21,3%). Este comportamiento muestra que son los tipos de pqr con mayores requerimientos.

En un segundo grupo, se encuentran los Derechos de Petición (651), las Quejas (621) y los Reclamos (308), que en conjunto representan el 11% del total. Esta proporción indica que, aunque son menos frecuentes que las solicitudes son manifestaciones de inconformidades o buscan resolver situaciones particulares relacionadas con la prestación del servicio o el cumplimiento de procesos administrativos.

Finalmente, los tipos Felicitaciones (22), Sugerencias (17) y Solicitudes de Acceso a Información Pública (17) presentan una incidencia menor, pero resultan valiosos para fortalecer la cultura de la mejora continua y el reconocimiento del buen servicio dentro del Sistema de Atención Integral (SAI).

Resultados de la encuesta de Satisfacción

Canal de Atención	Total, Valoraciones	Amabilidad y Empatía	Tiempo de Respuesta	Lenguaje Claro	Efectividad en la Respuesta	Conocimiento de la Información	Accesibilidad /Innovación
Atención Telefónica	78445	4.4	4.3	4.4	4.5	4.3	4.3
WhatsApp	4395	4.3			3,2		3.4
chat	683	4.5	4.4	4.5	3.4	3.3	3.8
Messenger	244	3.5	4.4			3.3	3.5
Formulario de Atención Virtual	159	3.7	3.6	3.7	3.7	3.7	3.6
Módulo PQRS	213	3.3	3.2	3.3	3,1	3,1	3.1
Atención Personalizada	78	4.5	4.4	4.5	4.6	4.6	4.4
Promedio General	84217	4.0	4.1	4.1	4.1	3.8	3.7

Gráfico 3: Sistema de Atención Integral- SAI - SII 5.0

En total se recibieron 84.217 evaluaciones de satisfacción desde los diferentes canales y módulos de atención dispuestos a nuestros grupos de interés, lo que equivale al 32% del total de las atenciones con una valoración promedio de 4,0.

Los ítems evaluados correspondieron a amabilidad y empatía, tiempo de respuesta, efectividad y claridad en la atención, conocimiento de la información y accesibilidad e innovación del Sistema de Atención Integral (SAI).

El canal de Línea Telefónica concentró el 93,1% de las respuestas, lo que refleja su alta usabilidad, con una mayor interacción con los usuarios.

Los aspectos mejor valorados fueron el criterio de lenguaje claro, Efectividad y tiempo de respuesta con un promedio total de (4,1/5).

En relación con la accesibilidad con un (3,7/5) y en cuanto a la amabilidad (4,0/5) y conocimiento de la información (3,8/5), se sugiere continuar fortaleciendo la formación de los actores del meta sistema en aspectos de normatividad, procesos internos, herramientas del SAI y capacidad resolutoria, con el fin de mantener la calidad y consistencia de las respuestas, optimizar los tiempos de gestión y garantizar soluciones completas y oportunas a las solicitudes.

Conclusión

En conjunto, los resultados reflejan una gestión eficiente en la atención, considerando que el alto volumen de solicitudes se ha canalizado principalmente a través de medios virtuales sin generar incrementos significativos en las PQRS siendo un 1,8% del total de atenciones, lo que demuestra una capacidad de respuesta adecuada y una atención oportuna en los momentos de mayor demanda.

En términos generales, los resultados reflejan una percepción favorable hacia la atención brindada a través de los diferentes canales del Sistema de Atención Integral (SAI). El promedio general de satisfacción de 4,0 evidencia que los servicios ofrecidos responden adecuadamente a las necesidades de la comunidad, destacándose los tiempos de respuesta, claridad en la información y efectividad en la respuesta como fortalezas consolidadas dentro de la cultura de buen servicio.

Asimismo, los datos muestran un compromiso institucional constante con la mejora continua, manifestado en la búsqueda de procesos más ágiles, accesibles e innovadores. Si bien existen oportunidades de fortalecimiento en aspectos como los tiempos de respuesta y la efectividad en la resolución de solicitudes, el desempeño general es positivo y ratifica que la atención se desarrolla con calidad, calidez y sentido humano, contribuyendo al fortalecimiento la fidelización de los usuarios.